

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS SOCIAS DE LOS BANCOS COMUNALES DE LA
ONG MANUELA RAMOS – TARAPOTO AÑO 2013”**

PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

NICOLEK OSWALDO BLAZ VILCHEZ

MILY VIOLETA GUTIERREZ VARGAS

ASESORA:

Dra. ROSSANA HERMINIA HIDALGO POZZI

TARAPOTO – PERÚ

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS SOCIAS DE LOS BANCOS COMUNALES DE
LA ONG MANUELA RAMOS – TARAPOTO AÑO 2013"**

**LOS QUE SUSCRIBEN Y DECLARAN QUE LA PRESENTE TESIS ES ORIGINAL
EN SU CONTENIDO Y FORMA**

NICOLEK OSWALDO BLAZ VILCHEZ
BACHILLER

MILY VIOLETA GUTIERREZ VARGAS
BACHILLER

Dra. ROSSANA HERMINIA HIDALGO
POZZI
ASESORA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

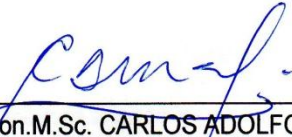
**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS SOCIAS DE LOS BANCOS COMUNALES DE
LA ONG MANUELA RAMOS – TARAPOTO AÑO 2013”**

SUSTENTADO Y APROBADO EL DÍA MIÉRCOLES 23 DE DICIEMBRE DEL 2015

MIEMBROS DEL JURADO



CPCC.Mg. VIOLETA GUILLERMO
MORENO
PRESIDENTE



Econ.M.Sc. CARLOS ADOLFO
MELGAR NEYRA
SECRETARIO



CPCC. JULIO CESAR GONZALES
DEL AGUILA
MIEMBRO



Dra. ROSSANA HERMINIA HIDALGO
POZZI
ASESORA

DEDICATORIA

A Dios, por darme las fuerzas y la motivación de seguir adelante,

A mis padres, por su gran apoyo, amor y ejemplo de ser cada día mejor,

A mis hermanas, Natalí y Liz Rubí por sus ánimos de no rendirme jamás ante la adversidad.

Nicolek Oswaldo

A Dios, por todo lo maravilloso que me ha dado,

A Joel, mi amado esposo, por su apoyo y comprensión,

A Fernanda y Mishell, mis amadas hijas por su amor y comprensión,

A mis padres y hermanos por darme los ánimos para alcanzar esta meta.

Mily Violeta

AGRADECIMIENTOS

“El hombre no se ha hecho solo”, por eso queremos agradecer a todas las personas que han contribuido a la culminación de nuestro trabajo de investigación y son las siguientes:

- A la Directora de la Escuela Profesional de Contabilidad Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi por ser nuestra asesora en brindarnos su opinión, enseñanza y dedicación.
- A la Gerente de CREDIMUJER Sra. Gloria Díaz Campoblanco por darnos toda la información necesaria para la culminación del trabajo de investigación.
- A la Jefa de Negocios Regionales Sra. Liliana Ramírez por apoyarnos con la logística en todo el proceso de la investigación.
- A la Contadora Pública Colegiada Sra. Jacqueline Calero por apoyarnos con la información contable de la ONG – Manuela Ramos.
- A la ONG Manuela Ramos – Tarapoto por la información recibida en el desarrollo de nuestro tema.
- A todas las personas que nos dieron sus comentarios y aportes en relación al mismo para culminar este trabajo de investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, se presenta la tesis denominada: “Nivel de satisfacción de las socias de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos – Tarapoto 2013”, donde se desarrolla el mismo con dedicación, esfuerzo, etc., teniendo en cuenta la información proporcionada para el desarrollo del tema.

Señores miembros del jurado se espera que el presente trabajo de investigación sea evaluado y merezca su aprobación.

Atentamente

Los Autores

INDICE

CARÀTULA

| | |
|----------------------|----------|
| Dedicatoria..... | 1 |
| Agradecimiento..... | 2 |
| Presentación..... | 3 |
| Índice..... | 4 |
| RESUMEN..... | 6 |
| ABSTRACT..... | 7 |

I. INTRODUCCIÒN

| | |
|--|----|
| 1.1. Realidad Problemática..... | 9 |
| 1.2. Formulaci3n del problema..... | 10 |
| 1.3. Justificaci3n del estudio | 11 |
| 1.4. Objetivos de la investigaci3n..... | 12 |
| 1.5. Limitaciones de la investigaci3n..... | 13 |
| 1.6. Hip3tesis..... | 13 |

II. MARCO TEÒRICO

| | |
|--|----|
| 2.1. Antecedentes del estudio del problema | 15 |
| 2.2. Bases te3ricas..... | 26 |
| 2.3. Definici3n de t3rminos..... | 30 |

III. METODOLOGÌA

| | |
|---|----|
| 3.1. Tipo de investigaci3n..... | 34 |
| 3.2. Nivel de investigaci3n..... | 35 |
| 3.3. Poblaci3n, muestra y unidad de anàlisis..... | 35 |
| 3.4. Tipo de diseño de investigaci3n | 37 |
| 3.5. M3todos de investigaci3n..... | 37 |

| | |
|---|----|
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 38 |
| 3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos..... | 38 |

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

| | |
|------------------------------------|----|
| 4.1. Resultados descriptivos | 40 |
| 4.2. Resultados explicativos | 40 |
| 4.3. Discusión de resultados | 47 |

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|---------------------------|----|
| 5.1. Conclusiones..... | 50 |
| 5.2. Recomendaciones..... | 52 |

| | |
|--|-----------|
| REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS..... | 53 |
|--|-----------|

ANEXOS

RESUMEN

La presente tesis denominada: “Nivel de satisfacción de las socias de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos – Tarapoto 2013”, tiene como propósito contribuir a mejorar la calidad de vida de las mujeres rurales en situación de pobreza de la región San Martín, fortaleciendo su participación económica para su desarrollo con igualdad de género.

El Objetivo es determinar el nivel de satisfacción de las socias de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos – Tarapoto – Año 2013. **El Método:** El tipo de diseño es descriptivo porque la información proporcionada por la ONG Manuela Ramos es acorde con las características y comportamiento de las socias, donde se empleó un método cuantitativo; teniendo en cuenta la variable dependiente en la tesis. **Los Resultados:** Se utilizó el instrumento de recolección de datos (cuestionario) para analizar el nivel de satisfacción acorde con las dimensiones suscitadas al mismo, como: percepción física o dimensión de bienes tangibles, prestación de servicios o dimensión de confiabilidad, velocidad de respuesta o dimensión de responsabilidad, dimensión de seguridad y dimensión de empatía, donde se logró que el nivel de satisfacción de las socias alcanzó los porcentajes respectivos, mencionando por ejemplo la prestación de servicio (89.4%), se relaciona con el prestigio de la institución y definitivamente influye en su imagen, capacidad para incorporar a las socias, manteniendo a las que ya tienen, es decir evitar la deserción de sus socias. Además los cuadros y gráficos permiten dar un enfoque al estudio del nivel de la satisfacción de las socias para lograr el avance del mismo. El estudio de las dimensiones mencionadas líneas arriba dio resultado un 86.8% lo cual muestra un nivel satisfactorio de las socias a la ONG Manuela Ramos y la información que brinda la misma. **De las Conclusiones:** El nivel de satisfacción de las socias en los bancos comunales se mide de acuerdo a las técnicas e instrumentos de recolección de datos requeridos, la satisfacción se basa en teorías y normas para llevar consigo los estudios realizados al mismo.

ABSTRACT

This thesis entitled: "Level of satisfaction of the Members of the community banks of the ONG Manuela Ramos - Tarapoto 2013", aims to help improve the quality of life of rural women living in poverty in the region San Martin strengthening economic participation for development with gender equality.

The objective is to determine the level of satisfaction of the Members of the community banks of the ONG Manuela Ramos - Tarapoto - Year 2013. The Method: The type of design is descriptive because the information provided by the ONG Manuela Ramos chord had with the characteristics and behavior of the partner, where a quantitative method was used, considering the dependent variable in the thesis. Results: The data collection instrument (questionnaire) was used to analyze the satisfaction level commensurate with the size raised to the same as physical perception or dimension of tangible goods, services or dimension of reliability, response speed or dimension liability, security dimension and dimension of empathy, where it was possible that the level of satisfaction of members reached the respective percentages, citing for example the provision of services (89.4%), it relates to the prestige of the institution and definitely influences their image, ability to incorporate members, keeping those that already have, ie prevent the defection of its members. Besides charts and graphs allowed to approach the study of the level of satisfaction of the members to achieve its progress. The study of the dimensions mentioned above lines paid off 86.8%, which shows a satisfactory level of partner the ONG Manuela Ramos and the information provided therein. For Conclusions: The level of satisfaction of the Members in the Community Banks is measured according to the techniques and data collection instruments required, satisfaction is based on theories and standards to bring the same studies.

CAPITULO I: INTRODUCCIÒN

1.1. Realidad Problemática

En los últimos años la humanidad ha generado una riqueza como nunca antes en la historia, la globalización y la división del trabajo impulsada por cambios tecnológicos, amenaza las formas tradicionales de ganarse la vida, los beneficios derivados del avance económico no llegan a los más pobres que se ven agobiados por la exclusión social, falta de empleo y de acceso a los recursos de crédito.

La mayoría de excluidos del mercado laboral y de la banca formal vienen a ser protagonistas de los programas de microfinanzas; el microcrédito es la base de capital porque les permite tener una participación económica y generar empleo. Pero el crédito por sí solo no es la solución de la pobreza. Dentro de las microfinanzas aparecen la metodología de los bancos comunales que permiten a colectivos informales recibir microcrédito acompañado del servicio no financiero como la asistencia en salud y capacitación para enfrentar la pobreza.

En el Perú existen ONG (organismos no gubernamentales) que realizan diversas actividades, conformados por grupo de organizaciones sin fines de lucro donde se promueve la banca comunal. Una de estas instituciones es el **movimiento Manuela Ramos**. En el año 2003 hicieron su aparición en la región otras instituciones que aplicaban la metodología de la banca comunal, una de las acciones que realizaron fue buscar al personal que venía laborando en Manuela Ramos con la finalidad de captarlo para integrar su equipo de trabajo, es así que el retiro de algunas trabajadoras afectó la estabilidad de la institución por tres razones:

- Falta de personal para atención de los bancos comunales.
- Deserción de socias para ingresar a los bancos comunales de la competencia, es decir de las otras instituciones.
- Finalmente, un porcentaje considerable mantuvo la relación crediticia con la institución en paralelo con las otras instituciones, generando una disminución en la exclusividad de las socias con respecto a Manuela Ramos.

Ante esta realidad era evidente que las socias no sentían reconocimiento hacia la institución, o en todo caso este había descendido. La pregunta que nos planteábamos era: ¿Qué les gusta de la institución? y ¿Qué no les gusta?, ¿En

qué podían mejorar la institución para recuperar a sus socias? La institución tenía un promedio de 24 socias por banco comunal y este disminuyó a 22, en sus 243 bancos comunales vigentes.

En favor que tiene la institución es atender a las mujeres, la población más vulnerable y con menos oportunidades, a diferencia de las otras instituciones que atienden a grupos mixtos, es decir a hombres y mujeres. Su presencia en la región data del año 1998 lo que ha generado la confianza de la población, y no solo otorga créditos; sino que además brinda educación financiera y capacitaciones para la administración del negocio, crecimiento personal a través del conocimiento de sus derechos, impulsa el ahorro como un medio para capitalizarse y lograr el cumplimiento de sus metas personales. Además de reforzar la práctica de principios y valores como la solidaridad, la responsabilidad, la puntualidad y la confianza; la banca comunal fortalece el sentido de la asociación, disminuye el riesgo de la mora, promueve el ahorro y el buen manejo de la deuda.

El programa de Manuela Ramos donde se encuentran enmarcados los bancos comunales se llama **credimujer**, su lema es: “Más que sólo créditos”, y la preocupación de la institución ante los resultados que empezaron a reflejarse es el impacto en la satisfacción de las socias ante la presencia de las otras instituciones.

Finalmente, la banca comunal tiene por función que una organización sin fines de lucro otorgue préstamos a un grupo de personas que se encarga del manejo y los recursos entregados, representados por un consejo directivo que gestiona los movimientos de recursos financieros e información de actividades a las socias.

1.2. Formulación del problema

Principal:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las socias de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos – Tarapoto –Año 2013?

Secundarios:

- a) ¿Cuáles son los indicadores para el nivel de satisfacción de las socias de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos – Tarapoto – Año 2013?
- b) ¿Qué ventajas y desventajas presenta el nivel de satisfacción de las socias de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos – Tarapoto – Año 2013?
- c) ¿Cuáles es la relación del crédito con el nivel de satisfacción de las socias de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos – Tarapoto – Año 2013?
- d) ¿Cómo se relaciona el ahorro con el nivel de satisfacción de las socias de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos – Tarapoto – Año 2013?

1.3. Justificación del estudio

La participación de las mujeres en todo ámbito de la sociedad es un hecho que cada día adquiere mayor relevancia porque tiene que darse a todo nivel; en el ámbito económico, social, científico, tecnológico e inclusive en la planificación de las políticas de desarrollo, factor de importancia para el avance de los países latinoamericanos.

Por ello, los bancos comunales otorgan préstamos a tasas de mercado, principalmente a mujeres emprendedoras con ideas innovadoras pero sin acceso al crédito porque no pueden cumplir con todos los requisitos que solicitan las instituciones bancarias.

Los bancos comunales nacen de la participación de la mujer, donde es ella la principal sujeta de crédito, tomando como base el ahorro individual y grupal. El crédito va encaminado principalmente a invertir en actividades productivas microempresariales; esto permite la diversificación de las actividades de la familia para obtener ingreso por otras fuentes y no depender únicamente de lo incierto de la producción agrícola, actividad predominante en la región.

Debido a esa dinámica competitiva, es de suma importancia para las instituciones como el Movimiento Manuela Ramos medir la calidad de los servicios prestados por el programa credimujer a las clientas de los bancos comunales de la región San Martín.

Por eso, el estudio del nivel de satisfacción de las socias de los bancos comunales es muy importante porque permite ampliar el panorama de las decisiones de las mujeres en formar parte de un grupo, en evaluarse a sí mismas en salir adelante por sus propio esfuerzo en los aspectos personales, familiares, económicos u otros; identificar qué es lo que las atrae y motiva a pertenecer a los grupos de credimujer – Tarapoto.

Además un análisis del nivel de satisfacción de las socias propicia las relaciones de reciprocidad, informaciones y proyectos por parte de ellas en negocios e innovaciones a futuro tanto con ellas como en la ONG Manuela Ramos.

El desarrollo y la metodología del nivel de satisfacción de las socias de los bancos comunales permiten tener más mujeres que se conviertan en socias y así incrementar el número de beneficiarias.

Por eso, las beneficiarias son las mujeres de la Región San Martín porque desarrollan su plan organizacional de su vida y la forma de satisfacción de sus necesidades.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

-Determinar el nivel de satisfacción de las socias de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos –Tarapoto – Año 2013.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar los indicadores para el nivel de satisfacción de las socias de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos – Tarapoto – Año 2013.
- b. Describir las ventajas y desventajas en relación al nivel de satisfacción de las socias de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos – Tarapoto – Año 2013.
- c. Conocer la relación del crédito con el nivel de satisfacción de las socias de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos – Tarapoto – Año 2013.

- d. Evaluar el ahorro con el nivel de satisfacción de las socias de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos – Tarapoto – Año 2013.
- e. Identificar perfiles de las usuarias de los bancos comunales tomando en cuenta los diferentes planos y roles que asume en la sociedad y la economía.
- f. Analizar la metodología y procedimiento de microfinanciamiento que permitan el logro de los impactos identificados.

1.5. Limitaciones de la investigación

- Limitación de tiempo: 06 de junio del 2014 al 21 de octubre del 2014.
- Limitación geográfica: Direcciones inexactas y/o sin referencias de la muestra.
- Limitación de recurso: Falta de información bibliografía.

1.6. Hipótesis

“El nivel de satisfacción de las socias de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos – Tarapoto Año 2013 es alto porque se desarrolla significativamente a través de la aplicación de la metodología grupal”.

CAPITULO II: MARCO TEÒRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

VIVIANA GRACE GUZMÁN GUZMÁN (2011), en su tesis de investigación: “La Incidencia del crédito de bancas comunales en el ahorro de mujeres – Sector Pucarani (Bolivia) – Periodo 1999-2008”, tiene como objetivo: analizar la influencia del ahorro mediante la participación de mujeres en bancas comunales para el incremento de su bienestar económico, planteando como hipótesis de investigación: “La capacidad de generación de ahorro en grupo de mujeres de bajos ingresos incrementa su bienestar económico con la participación en bancas comunales en el área rural del municipio de Pucarani”.

Además el ahorro es la clave para el desarrollo sostenido, más aún en el caso de las personas de menores ingresos, éste juega un papel preponderante para el mejoramiento de sus condiciones de vida. Por ello, las modalidades de ahorro, el 57,5% de las personas cree que la mejor forma de ahorrar es abriendo una caja de ahorro y el 25,6 prefiere comprar una casa o terreno. En cuanto al objetivo del ahorro, el 25% de los hogares dice hacerlo para salvar emergencias y un 17.8% lo hace para comprar una vivienda.

El acceso a los servicios financieros es cada vez más limitado para un gran porcentaje de la población, debido a las condiciones económicas y sociales en las que están inmersas para la estructura normativa del sistema financiero mundial, por ello que la educación afecta significativamente las oportunidades de las mujeres y los hombres durante sus vidas. La educación abre las puertas al empleo, a los ingresos, al avance social y al desarrollo de una carrera social.

Presenta las siguientes conclusiones más importantes:

- Los programas de bancas de Ahorro de Mujeres se convierte, especialmente en el área rural, en un apoyo para la generación de ingresos y por lo tanto de ahorro.
- La influencia de los desembolsos realizados a los grupos de mujeres en Pucarani influye al nivel de ingresos, porque incrementa los ingresos familiares y por tanto su bienestar económico se incrementa, porque adicionalmente con las capacitaciones vertidas en estos grupos de ahorro, las mujeres tienen una

orientación constante y distribuyen los nuevos ingresos como en inversión en la educación de sus hijos y otros.

RUTH ALEXANDRA SUAREZ ALTAMIRANO (2008), en el presente estudio: “Evaluación del impacto de los bancos comunales en la pobreza. El caso del programa de salud y crédito de la Pastoral de la Diócesis de Ambato (Ecuador)”, tiene por objetivo: Evaluar el impacto social de programa salud y crédito cuya metodología de bancos comunales permite el acceso al crédito y a los microempresarios de subsistencia para que rompan el círculo vicioso de la pobreza y eleven su productividad alcanzando el bienestar y promoviendo el desarrollo desde abajo en la comunidad a la que solidariamente pertenecen. Con una investigación realizada en dicho lugar, se pudo comprobar que la socia inicia su actividad productiva, con base de capital del microcrédito, otras manejan el negocio ya existente, elevan la productividad, pero no es solo en capital humano, es decir cuando produce la socia, el programa no solo alivia una pobreza de ingresos al permitir la participación económica. Además se activa un protagonismo importante de los beneficios que recibe la socia, y aquellos que están directa o indirectamente vinculados con ella: la familia, el grupo de ahorro- crédito y la comunidad, es un desarrollo desde abajo, o goteo hacia arriba.

Presenta las siguientes conclusiones:

- El desarrollo en la Institución de bancos comunales está entendido como un desarrollo de derechos humanos, el microcrédito es un derecho, que permite otros derechos como oportunidades económicas, la metodología de bancos comunales presente en el programa de salud y crédito.
- El microcrédito y los servicios no financieros del programa salud y crédito, generan oportunidades de autoempleo, incremento de ingresos, activos y la participación productiva de las socias.
- La finalidad de la banca comunal o del programa salud y crédito no es solo crecer en los ingresos porque entraremos en una competencia con los bancos comerciales, que miran el crecimiento del producto.

ASOCIACION CIVIL T.E.S. (TRABAJANDO POR LA ECONOMIA SOCIAL) (2010), en el presente estudio realizado: “Evaluación de impacto – programa de

bancos comunales de nuestras huellas”, tiene por objetivo: Identificar los cambios que se han dado en la vida de las personas y en el desarrollo de las unidades económicas, a partir de su participación en el banco comunal (BC), con la finalidad de conocer si coinciden con los propuestos inicialmente por nuestras huellas. Con ello, el proyecto pretende fortalecer las capacidades de las mujeres que participan en los bancos comunales con la finalidad que redunde en el incremento de sus niveles de ingresos y en el mejoramiento de su autoestima. En los bancos comunales se brindan los servicios no financieros como es la capacitación, con la finalidad de que los socios desarrollen sus capacidades personales a partir de los conocimientos que tiene como personas adultas. Además se busca favorecer el desarrollo de conocimientos en aspectos organizativos, empresariales, autoestima, liderazgo y ciudadanía que permiten una mejor gestión en el uso de los recursos y así también una mejor reinserción en el sistema cívico social.

Presenta las siguientes conclusiones:

- Los socios y los dirigentes de los bancos comunales han mejorado su capacidad de gestión en el BC, como consecuencia de la participación en capacitación y asistencia técnica.
- El acceso al crédito ha mejorado el desarrollo del emprendimiento productivo/comercial y el ingreso familiar.
- Los socios han mejorado la relación que establecen a nivel de su familia, evidenciando cambios en actitudes, a partir de su participación en los bancos comunales y la capacitación recibida.

THEMIS CASTELLANOS & ANTONIO ESPINOZA M. (2005), en la presente investigación: “Mujeres emprendedoras: El programa de bancos comunales de Lima norte pensando en redes”, tiene por objetivo: Realizar de una investigación que produjera resultados útiles para el programa y que planteará sugerencias para su mejoramiento. Una de las más importantes características de este programa es que no solamente trabaja con los sectores más pobres, sino que prioriza la participación de mujeres. Para un nivel de satisfacción es indudable que el acceso al microcrédito y a los ahorros permite a las mujeres socias protegerse de la vulnerabilidad y de las crisis familiares o sociales debidas, por ejemplo a un repentino declive del ingreso. Además la participación de las socias en actividades

ofrecidas como parte del programa es mediana, encontramos por ejemplo que aquellas actividades de seguimiento del pago de la cuota recibe un apoyo promedio, mientras que la participación en actividades como capacitación (69.1%), tiene un porcentaje mayor de socias que declaran haber participado.

El 53.8% de las socias fundadoras se ubican en los niveles de buena o activa participación, mientras que el 75% de las socias no fundadoras se ubican entre las categorías de poca o mediana participación.

Las conclusiones son las siguientes:

- El ingreso que las socias aportan es fundamental para el ingreso familiar en su conjunto, correspondiendo a la mitad o más. El programa de microcrédito incide directamente en el ingreso de la socia.
- Las socias de los bancos comunales establecen un tipo de confianza, la confianza económica, que no necesariamente abarca relaciones personales o cercanas entre las socias, pero que es importante para la sostenibilidad del programa.
- Encontramos que las mujeres no necesariamente logran una independencia en las decisiones pero sí una mayor capacidad de negociación de las decisiones en su vida cotidiana y posibilidades de empoderamiento y creación de espacios propios.

ANA RUTH HENRÍQUEZ H., DAISY GRACIELA ALVARADO D. & GRACIA MARIA ARÉVALO T. (2013), en la presente investigación: “La Participación de la mujeres en la directivas comunales en el Salvador”, tiene por objetivo: Generar nuevas formas de intervención psicosocial las cuales buscarían cambiar las representaciones sociales que limitan la participación de las mujeres, además de fortalecer o incentivar aquellas que la posibilitan. Las perspectivas apuntan la participación de las mujeres en todo ámbito de la sociedad es un hecho que cada día adquiere mayor relevancia, ya que la participación de las mujeres tiene que darse en todo nivel, en los ámbitos económico, social, científico, tecnológico e inclusive, en la planificación de las políticas de desarrollo, factor de importancia para el avance de los países latinoamericanos. Además se decidió analizar tres dimensiones:

- La percepción que la comunidad tiene respecto a las capacidades de las mujeres para desempeñar responsabilidades directivas.
- La percepción que las mujeres tienen sobre su propia capacidad para desempeñar responsabilidades directivas.
- Los usos del tiempo y de los espacios públicos y privado.

Dentro de los resultados en el presente estudio de investigación son los siguientes:

- La percepción de las mujeres sobre sus propias capacidades para desempeñar responsabilidades directivas también es positiva, ya que las entrevistadas opinaron que todos los cargos implican mucho compromiso y responsabilidad y que, aún desde los cargos menores, se tiene la facultad de evaluar a otros miembros.
- Las capacitaciones que les ha brindado diversas instituciones en el tema de participación ciudadana y género, entre otras, a las mujeres para afirmar su posición de liderazgo.
- Encuesta realizada a 154 mujeres con nivel educativo básico y superior universitario pertenecientes a seis municipios de EL Salvador, se encontró que el 62.3% participaba activamente.

Las conclusiones son las siguientes:

- El acceso a resaltar es que el acceso a recursos económicos es un indicador de la autonomía de las mujeres.
- Mujeres capacitadas en liderazgo, permite que ellas y su comunidad perciban el nivel de capacidad que se logra a partir de talleres o capacitaciones de liderazgo que ellas pudieran recibir.
- La percepción de la mujer como actor social con derecho y posibilidades de tomar decisiones propias y ser partícipe de su propio desarrollo en la vida.

KARINA PAOLA MALDONADO ALARCÓN (2007), en el presente trabajo de investigación: “Evaluación de la aplicación de la metodología de banca comunal en Ecuador, proyecto – Woccu” tiene por objetivo: Evaluar los resultados de la aplicación y grado de cumplimiento de las metas sociales planteadas para las

mujeres beneficiarias y las metas financieras – económicas planeadas para las cooperativas de ahorro y crédito, por el proyecto Woccu a finales del año 2005. Se plantea como hipótesis de investigación: La aplicación de la metodología de Banca Comunal implementada por el Proyecto WOCCU en las Cooperativas de Ahorro y Crédito: CACPECO, COOPROGRESO, Cooperativa 23 de Julio y Cooperativa 29 de Octubre en el Ecuador, genera una morosidad menor a la máxima tolerable del 1% de la cartera vigente y una cartera colocada en las diferentes COAC igual o mayor a USD 1 600 000.00 por lo que se ha convertido en un muy buen negocio financiero.

Dentro de los principales resultados en el trabajo de investigación son los siguientes:

- El programa CREER ayudó a las cooperativas de ahorro y crédito a crear bancos comunales para las mujeres más pobres con la tecnología de ahorro y crédito con educación (SCWE, por sus siglas en inglés); las cooperativas beneficiarias fueron: CACPECO, Cooprogreso, 29 de Octubre y 23 de Julio.
- Los bancos comunales se organizaron en comunidades pequeñas donde hay pocos o ningún servicio financiero disponible. Los promotores de las cooperativas de ahorro y crédito tenían como objetivo, ayudar a las prestatarias potenciales a organizarse en grupos solidarios de cuatro a seis mujeres cada uno.
- Las mujeres pobres que antes no tenían ningún acceso a servicios financieros, ningún historial de crédito y virtualmente ninguna esperanza de recibir un préstamo a un precio razonable para establecer un negocio, se benefician de los servicios financieros de alta calidad y los precios competitivos que reciben como asociadas de una cooperativa de ahorro y crédito.

Las conclusiones son las siguientes:

- El uso de servicios financieros por hogares de bajos ingresos lleva a mejoras en el bienestar económico del hogar y a la estabilidad y el desarrollo empresarial.
- La microfinanciación ayuda a los hogares pobres a satisfacer sus necesidades básicas y a protegerlos contra riesgos.

- Al apoyar la participación económica de la mujer, la microfinanciación empodera a las mujeres, promoviendo así la igualdad de género y mejorando el bienestar del hogar.

PAOLA PATRICIA SANTANDER LOPEZ (2011), en la presente tesis de investigación: “La banca comunal como un instrumento de desarrollo económico para familias de escasos recursos de la Ciudad de la Paz” tiene como objetivo: Analizar el impacto de la tecnología crediticia de banca comunal sobre el acceso al crédito de las familias de escasos recursos, planteando como hipótesis de investigación: “La banca comunal es una tecnología crediticia que proporciona el acceso al crédito a familias de escasos recursos, contribuyendo al mejoramiento de su calidad de vida”.

La banca comunal es una asociación de personas sin distinciones raciales, políticos, religiosos, que se conforman en las comunidades, ya sean urbanas o rurales, con el objetivo de obtener un crédito, desarrollar proyectos productivos de servicio o de comercio por medio de los cuales se garantiza ingresos familiares, se generen empleos en la comunidad y se pone en práctica el ahorro.

En Latinoamérica, países como México, Guatemala, Honduras, Perú entre otros han aplicado la figura del banco comunal adaptado a las necesidades propias de cada región, como un sistema de microcrédito para atender a sectores de la población de menores ingresos, otorgando un valor agregado a buscar las condiciones de vida la población a quienes está dirigido. Además permite analizar en qué etapa se encuentran las socias de la banca comunal el beneficio que les atraído entrar a estos bancos comunales la experiencia alcanzada en el sector tanto en lo económico como en lo social.

Presenta las siguientes conclusiones más importantes:

- La banca comunal no es la solución al problema de la pobreza sino a un aspecto importante de la misma, no poseer financiamiento, mientras que colabora en una tarea aun mayor que es la de educar a las personas en los valores de trabajo, la honestidad y la responsabilidad.
- La banca comunal promueve la diversificación de la actividad empresarial, la reinversión e incorporación del trabajo remunerado, es decir contribuye al desarrollo de una racionalidad empresarial.

- En este programa de microcrédito como es la banca comunal es la sustentabilidad que ofrece estos grupos solidarios es donde permite confiar en los distintos miembros del grupo sin conocerlos en particular, ya que los demás integrantes dan garantía de cumplimiento de esas personas.

DEISY LISSET ARRASCUE DIAZ & WILSON HUMBERTO VILLEGAS CHANAMÉ (2014), en su tesis de investigación: “Propuesta de modelo de banca comunal para la inclusión financiera y el desarrollo de comunidades rurales” tiene como objetivo: Proponer un modelo de banca comunal más adecuado para la inclusión y desarrollo de las comunidades rurales, planteando como hipótesis de investigación: “El modelo de banca comunal permitirá el bienestar social, personal, económico de las comunidades rurales y su impacto en el país”.

Durante los últimos 10 años, el Perú ha experimentado un sólido crecimiento económico lo que ha permitido un mayor acceso a los servicios financieros, no obstante nuestro sistema financiero es aún reducido respecto a los estándares internacionales.

La inclusión financiera es un tema que ha venido tomando importancia en los últimos años como herramienta para la superación de la pobreza, bienestar y mejor calidad de vida de las personas. Dentro de las personas que tiene menos acceso a los servicios financieros se encuentran los más pobres, pese a que la pobreza se ha disminuido a un 25%, hay departamentos en el Perú con niveles de pobreza en 57%, es así que surge un reto para llegar a estas personas mediante modelos de inclusión financiera y brindarles la oportunidad de mejoras de vida.

Gracias a la implantación de los bancos comunales las personas podrán salir de condiciones de subsistencia y se abrirán otras oportunidades de desarrollo, al mismo tiempo se genera disminución de la pobreza a través de la inclusión financiera.

Dentro de las conclusiones más importantes:

- El modelo de banca comunal es una de las herramientas más adecuadas para la inclusión financiera de las comunidades rurales, según el análisis de las cuatro instituciones pioneras en la aplicación de banca comunal.

- Para un óptimo desarrollo del modelo de banca comunal se estructuró en tres etapas; la primera enfocada al empoderamiento y educación financiera, la segunda propone la conformación y consolidación de los bancos comunales en sí, y la última dirigida al seguimiento, asesoramiento de los pequeños negocios.

GINA ALVARADO MERINO (2004), en su trabajo de investigación: “Las ONG y el crédito para las mujeres de menores ingresos: Debates sobre el desarrollo”, en la cual postula al estudio en el Perú de la oferta del crédito dirigida específicamente a la mujeres en el marco de las discusiones sobre la fuerte intervención femenina en el sector urbano informal y la presencia de organizaciones sociales de bases encabezadas por mujeres de bajos recursos.

Así algunas organizaciones no gubernamentales (ONG) empezaron a trabajar con estos nuevos sujetos y decidieron emprender proyectos de apoyo organizativo, algunos de los cuales contemplaron el crédito. Por ello, la inclusión de las mujeres como sujetos o receptores de una intervención llevaba implícita algunas ideas de igualdad, educación, empleo y empoderamiento. Se asume que el empoderamiento se logra proporcionando a las beneficiarias el poder de manejar el dinero y oportunidades de desarrollo económico.

Con el paso del tiempo, algunas ONG decidieron que los programas de crédito requerían de un manejo separado de parte de entidades que se dedicarán a las finanzas. De esta forma, algunas ONG en las que el género no era un criterio para seleccionar a los beneficiarios, comenzaron a incluir a las mujeres pobres entre ellos y luego se especializaron en ellas. Un caso menos frecuente es el de las ONG que desde el comienzo trabajaron con mujeres, buscando acabar con su exclusión, y que eligieron el microcrédito como la herramienta de trabajo para lograrlo.

En Lima, la población objetivo está compuesto principalmente por mujeres que viven en barrios urbano marginales. Fuera de Lima, la oferta de crédito es dispersa. Su población objetivo son tanto mujeres de zonas urbano marginales como de zonas rurales. La práctica de las ONG varía no solo en relación con la

tecnología crediticia utilizada sino a los discursos sobre el trabajo con las mujeres.

Las conclusiones más importantes son las siguientes:

- La sostenibilidad medida sobre la base de la ONG es mejor alcanzada por aquellas organizaciones que diversifican sus productos, atendiendo a los clientes de diferentes estratos con productos distintos que permiten subsidiar el crédito para los estratos más pobres.
- La población atendida por las ONG suele ser heterogénea en cuanto al tipo de negocio, el rendimiento de éste y el origen de la población (urbano o rural).
- El trabajo de las ONG cuya población objetivo son solo las mujeres se fundamenta en dos paradigmas principales, que son la base de sus objetivos y de los componentes de crédito.

PRISCILA NOEMI HERRERA CIFUENTES (2010), en su tesis de investigación: “La repercusión en la capacidad de la mujer en el ámbito económico conociendo las ventajas de crédito, obtenidos en los bancos comunales”, postulando que los bancos comunales es el término comúnmente usado para referirse a una metodología de crédito grupal, además forma parte de una gama de tecnologías que se han desarrollado y adecuado para el otorgamiento de microcréditos.

En Guatemala existen muchas organizaciones que incluyen los bancos comunales como una de sus tecnologías crediticias, la mayoría de ellas maneja los mismos conceptos generales. Los bancos comunales son usualmente utilizados en áreas rurales donde no existen otros intermediarios financieros formales. A través del banco comunal sus integrantes pueden acceder a microcréditos, para financiar sus actividades crediticias, el cual garantizan con su palabra en forma solidaria.

Los microcréditos concedidos pueden tener tantos destinos como actividades innovadoras y creativas realicen las socias. Los montos iniciales son pequeños con lo cual se pretende minimizar los riesgos y generar una cultura de pago, inexistente en algunos sectores de la población debido a la falta de empleos o

de oportunidades dentro de la comunidad guatemalteca. Para las comunidades rurales y urbanas, la posibilidad de salir de la pobreza pasa por asumir la gestión de su propio desarrollo, a través de la capitalización y canalización de recursos económicos orientados a financiar la generación de sus propios bienes y servicios.

En ese sentido, la configuración de bancos comunales como sistema financiero alternativo se constituye en un fondo de desarrollo, cuyo rol se sustenta:

- Posibilitar el acceso al crédito a las economías campesinas, para que financien y dinamicen sus actividades productivas económicas y por ende sus ingresos económicos.
- Promover la intensificación y diversificación de las actividades productivas; ello mediante la facilitación de servicios de capacitación, asistencia técnica y dotación de servicios no financieros.
- Configurar un fondo de capital – inversión local que permita apalancar recursos externos orientados a dinamizar el desarrollo urbano y rural.

El éxito económico logrado por las clientas de los bancos comunales en el desarrollo de sus negocios y su incursión en los mercados, se realiza a través de un conjunto de indicadores definidos desde su propia percepción, así como también identifica los cambios visualizados en otros planos de su desarrollo social, personal y económico.

Las conclusiones más importantes son:

- Las mujeres que recurren a solicitar un crédito en los bancos del sistema, tienen que cumplir con una serie de requisitos, la cual son negados cuando no existe un salario estable, no pudiendo solucionar varios de los problemas económicos que poseen la mayoría de hogares guatemaltecos.
- Debido a la situación económica que enfrenta el país y la falta de oportunidades de empleo, las mujeres se ven en la necesidad de efectuar labores dentro de la economía informal, el cual no posee las condiciones necesarias del trabajo, y no le permite desenvolverse y dar un mejor rendimiento ante la sociedad.

- La sociedad constantemente ha calificado a las mujeres como las responsables del manejo del hogar, sin incluirlas en actividades que ayuden a mejorar el sostenimiento de la economía de una familia, discriminándola de trabajos que puede desempeñar sin desatender el hogar.

2.2. Bases Teóricas

TEORIA DE SATISFACCIÓN

a. Teoría de Herzberg (Frederick Herzberg), considera que la satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: Factores motivacionales o de satisfacción.

Según las investigaciones de Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama también factores de satisfacción. Además los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo son independientes y diferentes de los que conducen al descontento.

Herzberg destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están totalmente desligados y son distintos de los factores que originan la insatisfacción profesional.

b. Teoría de Jhon Perry, postula que las causas que producen satisfacción o insatisfacción que repercute en las personas son:

- * Reconocimiento: La mayoría de las personas quieren y buscan reconocimiento, en realidad ellos consagran parte de su vida a buscarlo. No hay mejor causa de insatisfacción que desvalorizar al trabajador.
- * Buen ambiente: El medio tiene un efecto directo sobre la productividad. Las condiciones de trabajo deficiente pueden ser causa de insatisfacción.
- * Competencia de la dirección: Es decir si la dirección es incompetente hallaran poco incentivo en cumplir sus actividades y no se sentirán orgullosos de pertenecer a la organización.

* Seguridad en el empleo: El grado de satisfacción que el trabajador encuentre en la organización donde trabaja será el grado de sentimiento de grupo en la empresa, de su participación, de sus creencias en que pueden trabajar junto con la dirección en los logros de los objetivos.

Además, la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

SATISFACCION EN EL TRABAJO

1. El enfoque general de Robbins (Anthony Robbins) considera que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad - puesto. En esta manifestación encontramos factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales.

2. Para Padrón (Leonardo Padrón) postula que la satisfacción personal y profesional están estrechamente relacionadas con la salud mental y el equilibrio personal. Además la satisfacción se puede entender desde dos perspectivas: **Perspectiva Personal:** La satisfacción viene determinada por el propio trabajo que realiza el individuo, cuando se proyecta directamente de forma gratificante hacia las necesidades del propio sujeto, a la vez que se hace extensivo de forma genérica a las distintas facetas de la persona. **Perspectiva Profesional:** Desde este enfoque van a ser las relaciones personales, tanto en el centro de trabajo como en el entorno, las que determinen la satisfacción / insatisfacción del individuo.

Por tanto, la satisfacción no es solo expresión de una vivencia subjetiva. El trabajador, a vivir la experiencia de autoeficacia personal, se siente profesionalmente satisfecho.

3. Para Locke (Jhon Locke) considera la satisfacción laboral un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias

laborales del sujeto. Por ello la satisfacción en el trabajo resulta de la percepción de que el propio trabajo cumple o hace posible la consecución de los valores laborales importantes para el sujeto, en la medida que en que esos valores son congruentes con sus necesidades.

La satisfacción laboral tiene diferentes enfoques de análisis:

- Reducción de necesidades.
- Carácter social y externo.
- La adecuación entre lo percibido y los valores.

La importancia de la satisfacción laboral es:

- Toda actitud favorable tiene que ver con el percibir una situación equitativa, ser tratado con justicia, o en todo caso, tener los mismos beneficios, oportunidades, posibilidades y limitaciones que nuestros compañeros de trabajo.
- Sentir que se les retribuye con recompensas que sean importantes, con incentivos valiosos y que les sirvan para satisfacer sus necesidades y expectativas.
- Realizar cambios o tomar decisiones para una mayor armonía entre la persona y su puesto de trabajo.
- Conocer las necesidades del trabajador e impulsar la satisfacción de las mismas.

4. Wright (Tomas A. Wright) y Bonett (Douglas G. Bonett) (2007:142) enfocaron su estudio en cómo la satisfacción laboral y el bienestar psicológico pueden ser predictores de una mayor o menor rotación de personal. Señalan que “la investigación meta analítica ha demostrado que la satisfacción laboral es un predictor significativo de la rotación del personal; además, la satisfacción laboral total explica mucho mejor la varianza que cada una de la facetas consideradas de manera individual (satisfacción con el trabajo, satisfacción con los colegas, satisfacción con la supervisión, etc.)”. Añaden además “cuando la satisfacción laboral es baja, los individuos son aptos para empezar a buscar por otro trabajo, mientras que cuando la satisfacción laboral es alta, los individuos probablemente permanecerán en sus posiciones actuales de trabajo”.

5. Wright (Tomas A. Wright) y Davis (Davis Wright) (2003:72) señalan que: “El ambiente está compuesto de dos componentes: Las características del trabajo y el contexto del trabajo. Mientras que el primero describe los aspectos del trabajo o la tarea de un individuo contribuyen a encontrarle sentido al trabajo, hacerle crecer y desarrollarse, las variables de contexto del trabajo corresponden a las características de la organización, tales como son los sistemas de recompensa o los grados de formalización, en los cuales los empleados deben desempeñar sus labores. La combinación de ambos representan factores externos al empleado que, llevarán a que éste forje su satisfacción laboral”.

BANCO COMUNAL – ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

1.- El enfoque que presenta en el banco comunal el Ing., Agr. Jorge Delgado Choque señala: “El banco comunal está conformado principalmente por mujeres emprendedoras donde se organizan en grupos solidarios teniendo en cuenta que cada grupo elige a un jefe de grupo, y dentro de los representantes de cada grupo solidario , las socias democráticamente designan a las responsables en los diferentes cargos. En las reuniones de capacitación de formación de bancos comunales se redacta el acta de constitución y los reglamentos internos. El banco comunal hace la solicitud por el monto total del crédito a la institución financiera, adjuntando todos los documentos y una planilla con monto de crédito solicitado por cada socia previo antes de haber depositado un ahorro inicial del 10% con relación al préstamo inicial y por ello el grupo realice tipos de actividades que son muy motivadoras y fortalecen la solidaridad, unidad y pertenencia al banco comunal”.

BANCO COMUNAL – FUNCIONAMIENTO

1.- El enfoque de la Asociación Arariwa (Cuzco) menciona: El banco comunal es un grupo de apoyo mutuo, compuesto por un mínimo de 15 a 35 mujeres preferentemente que viven en condiciones de pobreza. Además cuenta con su reglamento interno que norma su funcionamiento. Para ello su metodología empleada tiene por objetivo: Facilitar a sus miembros los recursos básicos para asegurar la subsistencia familiar a través de los componentes:



Como toda organización, en los bancos comunales organizados se promueve los siguientes valores:

- Solidaridad
- Confianza mutua
- Disposición de participar en la vida de su comunidad.
- Responsabilidad y puntualidad

El impacto que se busca en cada socia dentro de los bancos comunales son cambios favorables a nivel:

- Negocio
- Comunidad
- Personal
- Unidad Familiar

2.3. Definición de términos

- **AHORRO.** RAMON TAMAMES (2006): “Es la parte del ingreso (nacional, familiar o personal) que no destina a la compra de bienes de consumo. El ahorro se obtiene restándole a los ingresos totales el gasto total en consumo, $Ahorro = Ingresos - Gastos$ ”.
- **BANCO COMUNAL.** OROZCO PAREDES (2007): “Un banco comunal es una metodología crediticia que consiste en que una organización sin ánimo de lucro otorgue préstamos a un grupo de personas que se encarga del manejo y los recursos entregados”.
- **CREDITO.** RAMON TAMAMES (2006): “Cantidad de dinero que presta una entidad bancaria a cambio de garantizar su devolución y de pagar un precio por disfrutarlo”.
- **FACTORES MOTIVACIONALES.** FREDERICK HERZBERG (2005) sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama también factores

de satisfacción. Además los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo son independientes y diferentes de los que conducen al descontento.

- **GARANTE SOLIDARIO.** RAMON TAMAMES (2006) “Garante que se compromete de modo mancomunado y solidario a tomar la responsabilidad legal por la deuda o incumplimiento de otra persona. Los organismos legales también pueden actuar de garantes solidarios”.
- **INCLUSIÓN FINANCIERA.** DEISY ARRASCUE (2014) es un tema que ha venido tomando importancia en los últimos años como herramienta para la superación de la pobreza, bienestar y mejor calidad de vida de las personas. Dentro de las personas que tiene menos acceso a los servicios financieros se encuentran los más pobres, pese a que la pobreza se ha disminuido a un 25%, hay departamentos en el Perú con niveles de pobreza en 57%, es así que surge un reto para llegar a estas personas mediante modelos de inclusión financiera y brindarles la oportunidad de mejoras de vida.
- **INGRESO.** DELOITTE (2007): “El ingreso está compuesto por todas aquellas entradas de dinero que tiene una persona y con el que cuentan para consumir y cubrir necesidades. Dependiendo del ingreso las personas invierten o no en determinado bien o servicio. Mientras mayor es el ingreso, mayor es la inversión”.
- **MICROCREDITO.** DELOITTE (2007) “Crédito otorgado a una persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios, con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización y servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de sus ventas e ingresos generados por dichas actividades”.
- **NIVEL DE BIENESTAR.** RAMON TAMAMES (2006): “Una situación en la cual hay una disminución en el ingreso total de las familias, recibiendo ayuda social cuando aumenta la cantidad que trabajan”.
- **ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL (ONG).** CLARA MURGUIALDAY (2000): “Organización sin fines de lucro surgida de la sociedad civil con el objeto de generar un determinado impacto en la sociedad. Se nutren de recursos económicos aportados por donaciones privadas y/o subvenciones públicas, así como del trabajo voluntario”.
- **PERSPECTIVA PERSONAL.** LEONARDO PADRÓN(2004) La satisfacción viene determinada por el propio trabajo que realiza el individuo, cuando se

proyecta directamente de forma gratificante hacia las necesidades del propio sujeto, a la vez que se hace extensivo de forma genérica a las distintas facetas de la persona.

- **PERSPECTIVA PROFESIONAL.** LEONARDO PADRÓN (2004) Desde este enfoque van a ser las relaciones personales, tanto en el centro de trabajo como en el entorno, las que determinen la satisfacción / insatisfacción del individuo.
- **SATISFACCION.** GONZALES TIRADOS (1991): “Conjunto de estímulos, motivaciones y factores que el individuo percibe como característicos de su lugar de trabajo. Las actitudes, los sentimientos, las vivencias profundas, los sentimientos y sobre todo, las reacciones afectivas con que el sujeto se relaciona con el clima organizativo que percibe constituyen la base de su satisfacción profesional”.
- **SATISFACCIÓN LABORAL.** TOMAS A. WRIGHT (2007)” “la investigación meta analítica ha demostrado que la satisfacción laboral es un predictor significativo de la rotación del personal; además, la satisfacción laboral total explica mucho mejor la varianza que cada una de las facetas consideradas de manera individual (satisfacción con el trabajo, satisfacción con los colegas, satisfacción con la supervisión, etc.)”.
- **SOCIO (A):** ROSENBERG. J.M. (2013) “Persona que es miembro de una sociedad. En forma genérica, persona que participa en el resultado de un negocio o inversión realizado juntamente con otra u otras personas.
- **TASA DE INTERES FIJA.** ROSENBERG. J.M. (2013): “Tasa de interés que se aplica durante el periodo de repago de un préstamo, cuyo valor se fija al momento de la concertación del crédito”.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

En la presente tesis, el tipo de investigación es **básica** por las siguientes razones:

- Su objetivo consiste en ampliar y profundizar en el saber de la realidad y en tanto este saber que se pretende construir es un saber científico.
- Esta forma de investigación emplea cuidadosamente el procedimiento de muestreo, a fin de extender sus hallazgos más allá del grupo o situaciones estudiadas.
- Recibe el nombre de investigación pura o teórica, se caracteriza porque parte de un marco teórico y radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes.
- En la tesis, aplicamos este tipo de investigación porque permite el estudio de la variable dependiente (Y) en el incremento del conocimiento de la misma y los hallazgos que resulte de la investigación dada.

Además según la intervención del investigador es **observacional** por las siguientes razones:

- No existe intervención del investigador, los datos reflejan la evolución natural de los eventos.
- No se manipula las variables, sino que las observa.
- En la tesis, permite que el nivel de satisfacción de las socias se efectúe de acuerdo a la información brindada por la ONG Manuela Ramos.
- El estudio de la variable dependiente (Y) se enfoca en las decisiones de las socias de pertenecer a un banco comunal brindada por la ONG Manuela Ramos.

Según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio es **transversal** por los siguientes motivos:

- Todas las variables son medidas en una sola ocasión, por ello de realizar comparaciones.

- En la tesis solo contamos con una sola variable dependiente (Y) que es estudio a investigar y a partir de ello enfocamos el proceso.
- La variable dependiente (Y) es medida en una sola ocasión en la tesis.
- El nivel de satisfacción de las socias se mide de acuerdo a las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.2. Nivel de investigación

En el presente proyecto de tesis, el nivel de investigación es **descriptivo** por los siguientes motivos:

- Describe fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada.
- Conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.
- Describir la variable dependiente (Y): Nivel de satisfacción de las socias en bancos comunales en sus procesos, funciones y otros eventos.
- Encontrar resultados de la variable dependiente (Y) de acuerdo a la profundización de los conocimientos y teorías relacionadas

3.3. Población, muestra y unidad de análisis

UNIVERSO:

El universo que se presenta es el siguiente:

“El nivel de satisfacción de la socias en los bancos comunales en la ONG Manuela Ramos – Tarapoto – Año 2013”.

El universo de esta investigación lo constituye, todas la socias de la ONG Manuela Ramos del Perú o del Mundo.

POBLACIÓN

En nuestro proyecto de tesis, la población de socias en el distrito de Tarapoto es 1031, debido a un estudio por parte de la ONG Manuela Ramos y sus procesos relacionados al mismo.

Unidad de Análisis: Personas (socias) que viven en la ciudad de Tarapoto.

MUESTRA

$$n \longrightarrow \frac{N * Z^2 * S^2}{(N - 1) E^2 + Z^2 * PQ}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población

Z: Nivel de confianza de los resultados del trabajo

P: Estimación de la variable de estudio en la población

Q: Complemento (1-P)

E: Margen de error

Reemplazando términos:

$$n \longrightarrow \frac{(1031) (1.96)^2 * (0.90) (0.10)}{(1031 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.90) (0.10)}$$

$$n \longrightarrow 122$$

Con ello se obtiene el tamaño de la muestra que es 122.

CLASES DE MUESTREO:

Para el presente proyecto de tesis, optamos por el muestreo sistemático, porque es un modo preciso y presenta una población uniforme.

MUESTREO SISTEMATICO

A través de la fórmula:

$$K = \frac{N}{n}$$

Donde:

K = Muestreo sistemático

N = Población

n = Muestra

Reemplazando términos:

$$K = \frac{1031}{122} = 8.45 = 9$$

El muestreo sistemático es 9.

3.4. Tipo de diseño de investigación

Nuestro trabajo de proyecto de tesis se enfoca a un tipo de diseño **descriptivo**, por las siguientes razones:

- Especifica las propiedades, características o perfiles importantes de personas, grupos, empresas, comunidades, mercados, etc.
- Usa estudios comparativos, longitudinales, transversales, de encuesta.
- El nivel de satisfacción de las socias se tendrá la información proporcionada por la ONG Manuela Ramos acorde con las características y comportamiento de las mismas.
- El diseño de la investigación muestra la descripción del cómo, por qué, donde, qué, en la variable dependiente: Nivel de satisfacción de las socias en los bancos comunales para su estudio y proceso.

3.5. Métodos de investigación

- A. El tipo de diseño que se adecua al proyecto de tesis es **descriptivo**, ya que proporciona las descripciones de los niveles de satisfacción de las socias en los bancos comunales, variable dependiente a investigar.
- B. **La muestra obtenida es 122**, por ello bajo esa cantidad se empleará los procesos para la medición del nivel de satisfacción de socias en los bancos comunales.
- C. Los instrumentos para registrar datos se tendrá en consideración los **instrumentos cuantitativos**, debido a nuestra investigación descriptiva y medir con precisión la variable dependiente.
- D. El procedimiento en la investigación relacionada a la variable dependiente tendrá lo siguiente:
 - Desarrollar un cuestionario para medir el nivel de satisfacción de las socias en base al tamaño de la muestra.
 - Tener en cuenta las escalas de medición, en este caso la escala de la razón.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICAS

En la presente tesis, la técnica que se ha utilizado es la **encuesta** dirigida a las socias de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos – Tarapoto; donde se evalúe el nivel de satisfacción de las mismas, indicando el proceso a seguir.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

En la presente tesis, se toma el instrumento cuantitativo llamado **cuestionario** donde nos enfocamos a las dimensiones que permitan que las socias de los bancos comunales logren el nivel de satisfacción en la ONG Manuela Ramos, permitiendo la realización del mismo.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

TÉCNICA DE PROCESAMIENTO

La técnica de procesamiento de datos para la tesis es **manual**, para lo cual la aplicamos en el desarrollo de la variable dependiente (Y): Nivel de satisfacción de las socias en los bancos comunales.

ANALISIS DE DATOS

El análisis de datos empleado en la tesis es por medio de sistemas como:

- ✓ Word.
- ✓ Excel
- ✓ Accesss
- ✓ Power Point

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados descriptivos.

Uno de los elementos estratégicos en la dinámica competitiva de las organizaciones según Morillo y Rivas (2011) es la prestación de servicios personales, los cuales se encuentran vigentes con muchas ventajas tanto para usuarios como para proveedores. Debido a esa dinámica competitiva es que se vuelve de suma importancia para las instituciones como el Movimiento Manuela Ramos medir la calidad de los servicios prestados por el **programa credimujer** a las clientas de los bancos comunales de la región San Martín.

La satisfacción de los clientes es un tema de interés de las instituciones, por ello realizan estudios para conocer su nivel y poder establecer estrategias que permitan mantener o incrementar la satisfacción de éstos. Para una institución que realiza microfinanzas se ve reflejado en indicadores como los estados financieros e indicadores de calidad de cartera.

Según el estudio realizado, podemos observar que las socias de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos tienen un alto nivel de satisfacción, para este estudio se utilizó el modelo de encuesta Servqual que mide 5 dimensiones, tenemos lo siguiente:

- Percepción física o dimensión de bienes tangibles, se relaciona con la apariencia de las instalaciones, equipo y personal; esta dimensión tuvo 4 preguntas, teniendo el valor mayor de la escala 5, que corresponde a total acuerdo y este significa el nivel más alto de satisfacción. Entonces 5 (nivel máximo de satisfacción) por 4 (número de preguntas) por 122 (número total de encuestados) nos da igual a 2440 que significa el puntaje máximo que representa el nivel óptimo de satisfacción. Los resultados de la aplicación de la encuesta de esta primera dimensión fue 2110, que representa el 86.48%, es decir un nivel relativamente alto de satisfacción, aunque según sus estándares de calidad para la institución de Manuela Ramos es 90%, esto quiere decir que existe la necesidad de mejorar.
- Prestación del servicio o dimensión de confiabilidad, se relaciona con la habilidad para realizar el servicio ofrecido de forma fiable; en este caso el número de preguntas fueron 6, por lo que el puntaje máximo de satisfacción

es 3660, los resultados de la aplicación de la encuesta de esta dimensión fue 3272, que representa el 89.4%, esta dimensión tiene su importancia porque se relaciona con el prestigio de la institución y definitivamente influye en su imagen y capacidad para incorporar nuevas socias, a su vez mantener a las que ya tienen, es decir, evitar la deserción de sus clientas.

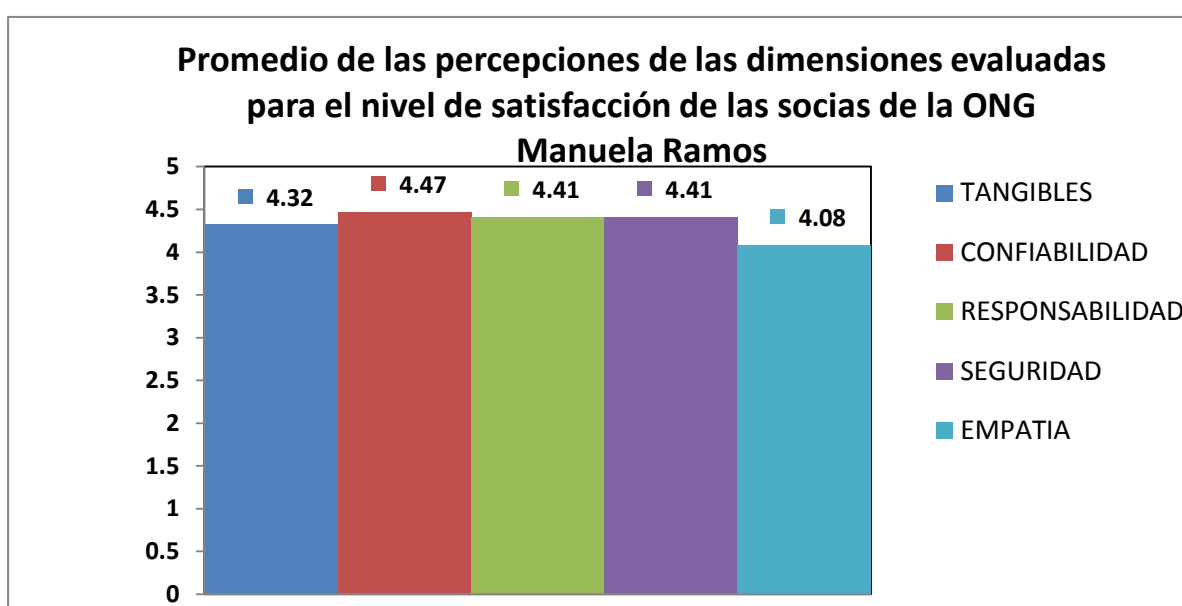
- Velocidad de respuesta o dimensión de responsabilidad, se determina por la disposición y/o voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, implica el tiempo que aguarda el usuario antes de que se le preste el servicio. Las famosas “colas” son representaciones tangibles de este facto. En el caso de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos, el mayor tiempo invertido por las usuarias o socias de los bancos comunales en el proceso del servicio, es la duración de las reuniones de pago del crédito. Duración es el tiempo que tarda el servicio en ser producido. En los sistemas a analizar, el proceso de servicio implica, una vez terminado el tiempo de espera, un tiempo determinado de prestación del servicio. Este tiempo, se sujeta también a la evaluación del usuario, de acuerdo a lo prometido por el sistema y lo que el usuario espera que dure. Si el tiempo de producción no cumple con lo prometido, el usuario toma opinión sobre la calidad del servicio. Como el número de preguntas fueron 4, el puntaje máximo de satisfacción debería ser 2440, en los resultados de la encuesta el puntaje fue 2151 lo que representa el 88.2%; demostrando en términos del tipo de instrumento utilizado que la satisfacción de los usuarios es parcial, es decir hay puntos que mejorar, sobre todo con respecto al tiempo que les toma a las socias en recibir el servicio, porque son muchos los roles que desempeñan en su día a día.
- Dimensión de seguridad, comprende el comportamiento de los empleados de la institución de servicios al transmitir confianza a sus usuarios que se sienten seguros en sus operaciones y transacciones con la institución, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios y son siempre amables con ellos. El puntaje máximo de satisfacción para esta dimensión es 2440 y en los resultados de la encuesta el puntaje fue de 2150, que representa el 88.1%. Es una dimensión importante y según los resultados es necesario mejorar sus niveles de satisfacción, ya que existe una insatisfacción que podría ser aprovechada por la competencia, porque ellos

están desarrollando productos o servicios teniendo en cuenta las debilidades de la ONG.

- Dimensión de empatía, la institución tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios, se preocupa por sus intereses y comprende las necesidades específicas de ellos. El puntaje máximo de satisfacción es 2440, y el alcanzado a través de la aplicación de este instrumento fue 1991, que representa el 81.6%, este porcentaje es el más bajo alcanzado entre las cinco dimensiones, siendo tal vez el más relacionado entre el usuario y la institución ya que es satisfacer las expectativas que el cliente o usuario tiene acerca del servicio que recibe; por lo que tenemos frente a nosotros un problema de satisfacción, el mismo que debe ser subsanado de manera inmediata porque esta dimensión constituye la razón por lo que muchas instituciones pierden su aceptación y preferencia en el mercado micro financiero, prueba de ello es el incremento en la deserción de socias de los bancos comunales versus el ingreso de ellas al programa crediMujer.

4.2 Resultados explicativos.

Cuadro N° 01. Promedio de puntuación SERVQUAL del nivel de satisfacción



FUENTE: ONG Manuela Ramos – Tarapoto

En el cuadro N°01 se puede observar que confiabilidad es la dimensión más alta con un promedio de 4.47 lo que equivale a 89.4% del rango del porcentaje de total satisfacción del cliente o usuario, indicando que el cliente está totalmente satisfecho con la confiabilidad; mientras la dimensión menos favorecida es empatía ya que obtuvo 4.08 de promedio que equivale a un 81.6% del rango del porcentaje de totalmente satisfecho, lo que indica que está en un rango muy satisfactorio por debajo del mismo, porque no hay empatía en el servicio que el cliente espera. El promedio de calificación de las dimensiones se explica a continuación.

Tabla N° 1. Promedio general del nivel de satisfacción

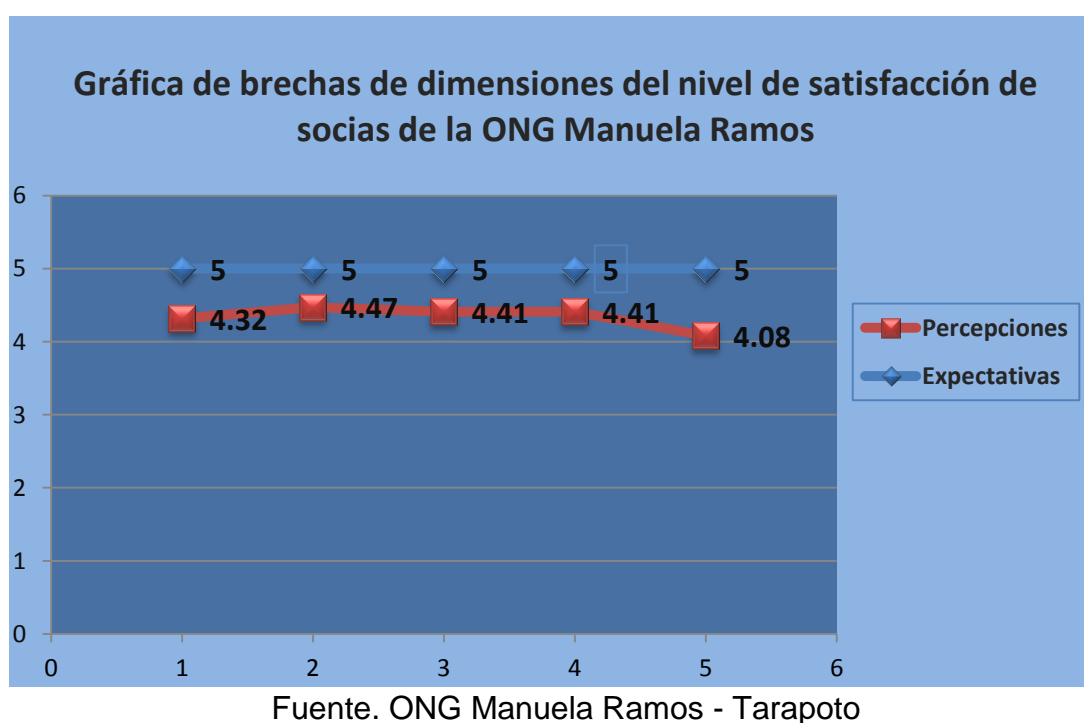
| | TANGIBLES | CONFIABILIDAD | RESPONSABILIDAD | SEGURIDAD | EMPATIA |
|--|-----------|---------------|-----------------|-----------|---------|
| PROMEDIO | 4.32 | 4.47 | 4.41 | 4.41 | 4.08 |
| PROMEDIO GENERAL 4.34 = 86.8% (Totalmente Satisfecho) | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla el promedio general del nivel de satisfacción es 4.34 que equivale a 86.8% del rango del porcentaje de satisfacción del 0-100 en la escala de Likert, lo que indica que se encuentra en un rango muy satisfactorio, según la percepción del cliente.

Al utilizar la herramienta **servqual** se analiza el comportamiento del promedio de las calificaciones de percepciones considerando que los clientes esperan recibir un servicio extremadamente satisfecho. En el cuadro N° 2 se muestra la brecha que existe entre lo que el cliente espera (expectativas) y lo que el cliente percibe.

Cuadro N° 2. Brechas dimensionales del nivel de satisfacción



El cuadro 2 muestra la brecha que existe entre las expectativas y las percepciones de los clientes, con esto se establece la diferencia que existe entre lo que el cliente espera obtener del servicio y lo que ha recibido de él. Al analizar el gráfico se observa que la dimensión más cercana a la expectativa es la confiabilidad, seguido de responsabilidad, seguridad, bienes tangibles y empatía.

Obtención del índice de calidad en el servicio (ICS):

Para obtener índice de calidad en el servicio servqual, se procedió a calcular la diferencia de los promedios de cada dimensión (percepción expectativa).

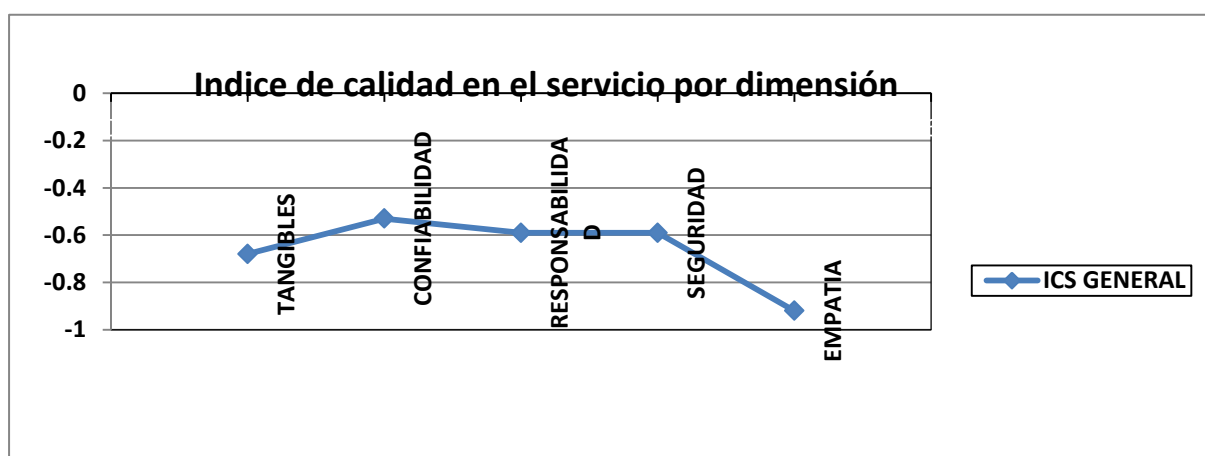
Tabla N° 2. Índice de calidad de satisfacción general del nivel de satisfacción de las socias

| | TANGIBLES | CONFIABILIDAD | RESPONSABILIDAD | SEGURIDAD | EMPATIA |
|--------------|-----------|---------------|-----------------|-----------|---------|
| Expectativas | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Percepciones | 4.32 | 4.47 | 4.41 | 4.41 | 4.08 |
| Promedio | -0.68 | -0.53 | -0.59 | -0.59 | -0.92 |
| ICS GENERAL | -0.66 | | | | |

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla se observan los resultados obtenidos del índice de calidad en servicios con respecto al promedio general de cada ítem por dimensión, por tanto el número negativo entre más se acerque a cero mayor es la calidad en el servicio.

Cuadro N° 3. Índice de calidad en el servicio por dimensiones.



Fuente: Elaboración propia

En el cuadro N° 3, se observa que todos los índices de calidad en el servicio son negativos, lo que indica que la percepción del cliente está por debajo de las expectativas, por lo tanto los clientes reciben menos de lo que esperaban del servicio; así mismo se puede observar que la dimensión más cercana a cero es confiabilidad, esto quiere decir que los clientes se encuentran totalmente satisfechos con los procedimientos de la institución y con la información que recibe de manera oportuna.

Cuadro N° 4: Indicadores de Gestión

| INDICADORES | 2012 | 2013 |
|--|---------------|---------------|
| DE CRECIMIENTO Y ALCANCE | | |
| N° de Créditos | 16,115 | 17,651 |
| Total de colocaciones (S/.) | 15,729,570.00 | 17,805,070.00 |
| Cartera Activa (S/.) | 5,530,034.96 | 6,211,288.55 |
| N° de Socias Activas (En otros prod: Soc. en promocionales) | 5,676 | 5,920 |
| N° de Socias Activas con Saldo (En otros prod: cred promocionales) | 5,372 | 5,616 |
| N° de Créditos Activos | 7,235 | 7,797 |
| N° de mujeres beneficiarias: Socias Nuevas + Soc Nvas en Promoc | 1,638 | 1628 |
| Tasa de Retención (Soc Act t / (soc Act t-1 + Soc Nva t)) | 78.98% | 81.05% |
| Ahorros (S/.) | 1,950,274.36 | 2,216,676.31 |
| | | |
| DE CALIDAD DE CARTERA (fin de período) | | |
| Cuenta Externa: | | |
| Tasa morosidad (Cuotas atrasadas > 8 días) | 0.00% | 0.16% |
| Tasa en Riesgo (Saldo vencido >8 días) | 0.00% | 0.31% |
| Tasa de Castigo (saldo castigado/Cartera Activa | 0.06% | 0.00% |
| Monto en mora (> 8 días) | 0.00 | 9,719 |
| Monto en Riesgo >8 días | 0.00 | 19,469 |
| Monto Castigado | 3,536 | 0 |
| Cuenta Interna - (Pago Socia a BC): | | |
| Tasa de Mora Socia a BC/GMT (>8d) | 0.30% | 0.27% |
| Tasa en Riesgo (Saldo vencido >8 días) | 3.59% | 4.12% |
| Saldo en Riesgo de Socia a BC/GMT Vencida | 173,658 | 220,012 |
| Saldo en Mora de Socia a BC/GMT Vencida | 14,301 | 14,244 |
| Saldo de Cartera en Cuenta interna | 4,836,310 | 5,339,180 |
| | | |
| EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD | | |
| N° de Bancos Operativos | 244 | 245 |
| BB.CC / N° Promotora | 24 | 27 |
| N° Créditos Activos / N° promotora | 724 | 866 |
| Socias Activas / N° Promotora | 568 | 658 |
| Cartera Activa / N° Promotora = Productividad | 553,003 | 690,143 |
| | | |
| SOSTENIBILIDAD (fin de período) | | |
| Sostenibilidad Ajustada por Contabilidad | 153% | 159% |

Este cuadro nos muestra, en número, el programa credimujer. Se observa que en crecimiento y alcance, el año 2013 con respecto al 2012 ha obtenido mejores resultados por el incremento en las cifras, a excepción del ingreso de socias nuevas que en el 2013 fueron 10 socias menos con respecto al 2012. Sobre la calidad de cartera observamos que en el 2013 se incrementó la tasa de morosidad (cuotas atrasadas >8 días) a 0.16%, esto se debe a la presencia de entidades microfinancieras que ofertan sus productos a las clientas de credimujer sin tener en cuenta la capacidad de pago de dichas mujeres, ya que estas son mujeres vulnerables de escasos recursos económicos. De ahí que se hace necesario que el programa fortalezcan las evaluaciones para la entrega de los créditos, además de fidelizar a sus clientas.

Acerca de la eficiencia y productividad, se observa un ligero crecimiento en los indicadores tomados en cuenta según lo muestra el cuadro, llama la atención el número de créditos que están a cargo de cada promotora, en el 2012 es de 724 y en el 2013, 866 lo que significa un incremento del 19%. En cuanto a la sostenibilidad, en el 2013 se incrementó en un 4% con respecto al año anterior. En general son resultados positivos, que según la gestión de la responsable del programa se continuará con éstos, es muy importante la gestión del recurso humano porque en este caso son los colaboradores los que permiten obtener los resultados comentados.

4.3.- Discusión de Resultados.

En general podemos ver que las socias de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos están satisfechas, sin embargo cabe la posibilidad de mejorar en las dimensiones en donde se pueda como es el caso de empatía. La ONG pone énfasis en contar con un personal que se alinee a sus procedimientos teniendo como clave el buen trato al cliente, además con respecto a los bienes tangibles se observa que las socias podrían incrementar aún más su índice de satisfacción. Es de vital importancia que las instituciones le den el peso necesario a mejorar los niveles de satisfacción de sus clientes.

Credimujer, es un programa de la ONG Manuela Ramos que tiene como objetivo brindar oportunidades de fácil acceso al crédito y a la capacitación a las mujeres que

desarrollan un negocio para que fortalezcan su actividad comercial - productiva, mejoren su calidad de vida, se integren al desarrollo económico y social del país.

El microcrédito es un instrumento, un medio para que las mujeres alcancen un mayor empoderamiento a partir de movilizar sus propios recursos y tomar decisiones como en qué invertir, o en qué gastar. De manera complementaria, como parte integral de la función del programa; proporciona servicios no financieros como capacitaciones en temas de género y desarrollo personal, además del manejo de su negocio. Entonces aparte de brindar el acceso al crédito está la contribución con misión social y visión de la institución.

La modalidad se desarrolla a través de los créditos grupales, conocidos como bancos comunales, que vienen a ser agrupaciones de mujeres, las mismas que se conoce, existiendo entre ellas lazos de confianza y práctica de valores. El crédito se otorga con la garantía solidaria de sus integrantes, es decir, la responsabilidad de la devolución es de todas las integrantes.

La relación es de la siguiente manera, las mujeres forman su grupo o banco comunal y ellas solicitan la atención del crédito a la ONG Manuela Ramos a través del programa credimujer. Los servicios complementarios que reciben las integrantes de los bancos comunales conocidas como socias son: microseguro de vida, el ahorro, el mismo que constituya su capital propio de trabajo; siendo autónomas y no dependan del crédito.

La información que proporciona el programa credimujer a las socias son los movimientos económicos - financieros de los créditos y el ahorro que ellas aportan, el reporte es de manera mensual en las reuniones de los bancos comunales donde cuentan con un personal de la institución denominada **oficial de crédito**; que brinda orientación y guía con respecto a la cancelación del crédito, recaudación de los pagos y ahorros donde se informa a las socias los resultados. En estas reuniones se brindan temas según la programación de la institución estando relacionados con género, manejo del crédito, administración del negocio, fortalecimiento de capacidades, habilidades y desarrollo personal. La tasa de bancarización, es decir, haber sido la primera institución que les dio el acceso al crédito es alta 60%, y la tasa de exclusividad es 53%, esto quiere decir que de cada 100 mujeres, 64 solo solicitan crédito con esta institución.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- El programa cuenta con un personal comprometido e identificado con la misión de la institución, lo que influye en tener la aceptación de las socias, además que dicho personal también son mujeres lo que permite que se genere un clima de confianza e identificación entre las socias y las oficiales de crédito.
- Se ha dado acceso específico a las mujeres, pues son mujeres que antes de los bancos comunales promovidos por el movimiento Manuela Ramos no tuvieron acceso a otros servicios de financiamiento.
- Se logró la instauración de una disciplina financiera y una contribución a la construcción del mercado financiero local.
- El programa credimujer ha desarrollado una imagen en las finanzas locales, pues ha logrado ubicarse en mercados locales y ha desarrollado una imagen que tiene aspectos positivos, porque sus préstamos son oportunos y responsables.
- Las mujeres en el sistema credimujer sienten suyos los bancos, pues este sentido de propiedad refuerza en las mujeres la percepción de mayor autonomía que hoy alcanzan en el aspecto personal se ha logrado un cambio en la persona, ser una mujer autónoma.
- El programa credimujer tiene un buen nivel de satisfacción de las socias de los bancos comunales con promedio de 86.8%; sin embargo según los estándares de calidad de movimiento Manuela Ramos es 90%, es decir puede mejorar sus indicadores.
- Los indicadores que miden la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de las socias son las cinco dimensiones consideradas en la tesis: elementos tangibles (4.32), confiabilidad (4.47), responsabilidad (4.41), seguridad (4.41), y empatía (4.08).
- El crédito es un instrumento para la institución pues le permite contribuir en el aspecto personal a sus clientes, permitiendo el incremento de la satisfacción de las socias con respecto a la institución. Un medio para lograrlo son los temas educativos que se imparten.

- El ahorro permite que las socias se identifiquen con su banco comunal, cuando tiene un objetivo direccionado hacia su bienestar. Fomentar la cultura del ahorro dentro del banco comunal influye positivamente en el nivel de las socias hacia la institución.
- Las socias de los bancos comunales del movimiento Manuela Ramos, son mujeres en su mayoría de escasos recursos económicos, sin acceso al sistema crediticio, emprendedoras con capacidades y habilidades por reforzar.
- La metodología de bancos comunales aplicada por el movimiento Manuela Ramos no hay variaciones porque permite generar la confianza de las socias, además de ser una metodología inclusiva, constituye un instrumento en la lucha contra la pobreza por brindar oportunidades a mujeres con pocas oportunidades en la sociedad.
- Dentro de las ventajas de identificar el nivel de satisfacción de las socias de los bancos comunales está el conocimiento del cliente o socia, donde se relaciona sus necesidades y desarrollo de procesos, productos que conlleven al mismo. Esto permite estar a la vanguardia de los microcréditos permaneciendo en la preferencia del público como una institución que vela por su bienestar.

5.2. Recomendaciones

- Capacitar de manera permanente a su personal en atención al cliente, lo que le permitirá elevar su nivel de satisfacción en la dimensión de empatía, esto en alineamiento con la visión y misión de la institución.
- Realizar estudios de satisfacción de clientes, esto les permitirá conocer qué requieren las socias y estar a la vanguardia desarrollando nuevos productos que se ajusten a las necesidades y demandas de las socias de los Bancos Comunales.
- Realizar evaluaciones individuales tanto de la capacidad como de la voluntad de pago de las socias evitando el sobreendeudamiento lo que permitirá tener el control de la mora, especialmente porque en la ciudad de Tarapoto coexisten instituciones microfinancieras que desarrollan la modalidad de bancos comunales.
- Reforzar el tema de fidelización de clientas porque ellas tienen otras opciones de créditos, a través de una política de incentivos como los que cuenta actualmente, sin embargo, los incentivos deben cumplir un objetivo y ser entregados de manera oportuna.
- Promover una mayor efectividad y calidad del tiempo que actualmente las mujeres designan a la familia y hogar.
- Contar con un plan anual de temas clave en género que hoy son parte de la problemática que enfrentan las mujeres.
- Programar una serie de pasantías en programas cuyo éxito en el desarrollo de género y tecnología financiera es reconocido.
- Mantener motivado al personal que está en contacto con las socias a través de incentivos y reconocimientos, permitiendo reforzar su compromiso con la misión del programa.
- Continuar con la práctica de transparencia de la información que entregan a las socias de los bancos comunales, la misma que debe reunir el requisito de oportunidad y asertividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ARRASCUE DIAZ, Deysi Lissette y VILLEGAS CHANAME Wilson Humberto (2014) Propuesta de modelo de banca comunal para la inclusión financiera y el desarrollo de comunidades rurales.
2. CASTELLANOS, Themis y Espinoza M. Antonio (Agosto 2005) Mujeres Emprendedoras: El programa de Bancos Comunales de Lima Norte pensando en redes. Fundación Ford.
3. FUERTES MEDINA, Patricia (2006) Desafíos de Genero hacia la Inclusión Financiera .Estudio de los Bancos Comunales en Puno y San Martin .Editorial Deposito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú .Primera Edición –Lima (2006)
4. SANCHEZ CORREA, Yesenia (Noviembre 2011) Bancos Comunales de la Región San Martín: Resultados de una estrategia para la igualdad de género. Editorial Servicios Gráficos JND S.R.L. Primera Edición. Lima (2012)

CIBERGRAFIA

1. ALVARADO MERINO, Gina, (2004) Las ONG y el crédito para las mujeres de menores ingresos: Debates sobre el rendimiento. Recuperado de www.iep.org.pe.
2. HENRIQUEZ H., Ana Ruth, ALVARADO D. Daisy Graciela y Arévalo T. Gracia María (2013) La Participación de las Mujeres en las Directivas Comunales en el Salvador. www.techo.org/wp-content/uplado/2013.
3. MORENO CABRERA, Alicia María, et – al (2009) Bancos Comunales: Su organización y funcionamiento. Recuperado de www.itson.mx/publicaciones/pacioli.
4. MURGUIALDAY CLARA E ISABEL VALENCIA (2000) Las Organizaciones no Gubernamentales para el desarrollo, cooperación para el desarrollo. Recuperado de www.dicc.hegoc.ehu.es/lister/mostrar.
5. OROZCO PAREDES EZRRA ISABEL (Febrero 2007) Los Bancos Comunales como alternativa de financiamiento para el desarrollo de las empresas propietarias de microempresas. Recuperado de www.bancoscomunales.org.

ANEXOS

Cuestionario SERVQUAL

Lugar:.....

Institución: Movimiento Manuela Ramos – Programa CrediMujer

I. Expectativas de calidad de los servicios

Lea atentamente las preguntas y marque 1 si está en total desacuerdo y 5 si está en total acuerdo.

1. Percepción física o dimensión de bienes tangibles

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Las mesas y sillas son suficientes y adecuadas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Las instalaciones (oficina/local de reuniones) son atractivas y están cuidadas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La presentación y vestimenta de la Promotora es adecuada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Los materiales (formatos, escalera de créditos, tablas de calificación, etc.) son atractivos a la vista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2. Prestación del servicio o dimensión de confiabilidad

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| La institución cumple con lo que promete, hace lo que dice | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La institución le da el servicio que usted espera | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La institución ofrece igualdad de oportunidades para todas las socias | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La institución ha realizado bien el servicio desde la primera vez | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Los documentos están libres de errores, borrones y/o enmendaduras | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La institución brinda información necesaria, clara y transparente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3. Velocidad de respuesta o dimensión de responsabilidad

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| El personal de la institución le atiende con prontitud | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| El personal de la institución siempre se muestra dispuesto a atender a las socias | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| El personal de la institución le atendió en la fecha y hora programada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Si necesitó resolver dudas posteriores a la reunión del Banco Comunal obtuvo respuestas rápidas y adecuadas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4. Dimensión de seguridad

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| El personal de la institución inspira confianza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| El personal de la institución demuestra amabilidad y buen trato | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| El personal de la institución demuestra capacidad para responder las consultas de las socias | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Se siente segura siendo socia de la institución | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5. Dimensión de empatía

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| La institución ofrece horarios convenientes para realizar las reuniones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La institución se preocupa por el desarrollo económico y personal de las socias | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La institución se preocupa por darles a las socias lo que les beneficia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La duración de las reuniones afecta el trabajo de las socias | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



FORTALECIENDO LAS CAPACIDADES DE LAS SOCIAS A TRAVÉS DE DIVERSOS TALLERES



EN EQUIPOS DE TRABAJOS DANDO SOLUCION A SUS PROBLEMAS



PROMOTORA DE MANUELA RAMOS CAPACITANDO A LA PRESIDENTA DEL BANCO COMUNAL



PROMOTORA DE MANUELA RAMOS TRABAJANDO CON EL COMITÉ DE ADMINISTRACION EN UNA REUNION DE PAGO



LA PROMOTORA DE CREDITO RECIBIENDO EL PAGO DE UNA SOCIA



LA PROMOTORA DE CREDIMUJER ATENDIENDO A UNA REUNION DE TRABAJO